

Оцінка якості роботи Волочиського районного суду Хмельницької області



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.

Враховуючи викладене, Рада суддів України взяла на себе лідерську роль та відповідальність за процеси управління якістю діяльності в українських судах і затвердила Систему оцінювання роботи суду (далі- СОРС) своїм рішенням №28 від 2 квітня 2015 року. Згідно з цим рішенням СОРС є обов'язковим інструментом судового адміністрування.

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.

Затверджена СОРС має два рівні впровадження: **базове оцінювання роботи суду** та **комплексне оцінювання**.

Обов'язковим для судів є застосування *базового оцінювання* відповідно до затверджених РСУ базових показників. Це означає проведення відповідного оцінювання вже за підсумками першого півріччя 2016 року.



Комплексне оцінювання є рекомендованим додатковим засобом сучасного судового адміністрування. Застосування такого оцінювання роботи суду віддано на розсуд судів, які повинні самі вирішити, чи застосовувати їм комплексне оцінювання, як часто та в якому обсязі – повністю чи вибірково, через застосування окремих модулів. В своєму рішенні РСУ



рекомендує проводити комплексне оцінювання з періодичністю один раз на три роки.

Базове оцінювання як моніторинг ситуації в суді

Базове оцінювання проводиться відповідно до п. 4 Рішення № 28 РСУ від 2 квітня 2015 року, а також Додатку №1 до цього рішення.

Базове оцінювання є обов'язковою процедурою для всіх судів.

У судовому адмініструванні базове оцінювання фіксує динаміку ключових показників роботи суду, даючи відповідь на питання, наскільки ефективно працює суд. Крім того, одним з основних завдань базового оцінювання є оцінка адекватності та результативності управлінських рішень та заходів. У контексті взаємодії судів із суспільством базове оцінювання сприяє забезпеченню відкритості та підзвітності судової влади і, відповідно, формуванню позитивного іміджу суду.

Особливістю базового оцінювання є те, що в конкретному випадку найчастіше мова йде про певний спосіб відображення вже наявної інформації, яка не потребує окремих процедур збору та узагальнення даних. Отже, базове оцінювання не потребує значних додаткових людських та матеріальних ресурсів.

У вищезгаданому рішенні РСУ встановлює:

- формулювання базових показників та їх визначення, способи їх розрахунку чи джерела отримання даних, тлумачення показників;
- періодичність проведення базового оцінювання;
- обов'язковість розміщення результатів базового оцінювання на веб-сторінках судів

БАЗОВІ ПОКАЗНИКИ РОБОТИ

Волочиського районного суду Хмельницької області
згідно рішення Ради Суддів України №28 від 02.04.2015 року
(посилання на рішення <http://rsu.court.gov.ua/rsu/rishennya/risksjdfh/>)

№	Показник	Дані за 1 півріччя 2016 року	
1. Вихідні дані автоматизованої системи діловодства			
1.1	Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді на початок звітного періоду	137	
1.2	Кількість справ та матеріалів, що надійшли на розгляд за звітний період	931	
1.3	Кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період	869	
1.4	Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді на кінець звітного періоду	191	
1.5	Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді понад один рік на кінець звітного періоду	11	
1.6	Фактична кількість суддів	2	
11. Базові показники			
П.1	Кількість та відсоток справ та матеріалів, загальний термін проходження яких триває понад один рік	4	2,92%
<i>Інформація за цим показником отримується на основі стандартних статистичних індикаторів, що використовуються в автоматизованій системі діловодства. Рахуються справи, що перебували на розгляді в звітному періоді, але по яких на останній день звітного періоду судові рішення не було ухвалено понад 1 рік. У показнику не враховуються справи,</i>			

по яких провадження було зупинено. Відображаються та заносяться до форми «Базові показники роботи суду» дані на останній день звітнього періоду: абсолютна кількість таких справ та матеріалів і додатково (в дужках) відсоток таких справ від загальної кількості справ та матеріалів.

Стандартом у цьому випадку є показник «нуль». **Практика свідчить, що навіть у судах, які мають «бездоганну організацію», питома вага таких справ може становити від 2%.**

II.2	Відсоток розгляду справ	93,34%
<p>Для розрахунків за цим показником використовуються дані про динаміку надходження і розгляду справ: а) кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період; і б) кількість нових справ та матеріалів, що надійшли за звітний період. Розрахунок здійснюється за формулою: кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період ділиться на кількість нових справ та матеріалів, що надійшли за звітний період, і множиться на 100 відсотків.</p> <p>Вітчизняні суди мають виходити з рекомендацій СЕРЕJ, які базуються на узагальненні практики в різних європейських країнах. Ці рекомендації фактично встановлюють стандарт, з яким має порівнюватись фактичний показник:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 84% і нижче – чітка ознака неналежної організації роботи суду, що потребує невідкладного реагування; • 85-95% – свідчить про існування певних проблем в роботі суду, які можуть мати негативні наслідки в найближчій перспективі; • 96-102% - оптимальний рівень роботи суду (мінімально прийнятний рівень); • 103% і більше – передова практика, свідчення дуже ефективної організації роботи суду. <p>Проте значення показника понад 120% свідчить про значний попередній залишок справ та певне відставання в роботі суду з розгляду справ у минулому.</p> <p>Варто зазначити, що основною тривожною проблемою в суді є розподіл навантаження лише на 2 суддів з 5 передбачених штатною чисельністю.</p>		
II.3	Середня кількість розглянутих справ та матеріалів на одного суддю	435
<p>Розрахунок здійснюється за формулою: загальна кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період має бути поділена на фактичну кількість суддів.</p> <p>Значення цього показника полягає в тому, що він встановлює певний «внутрішній стандарт» суду і може використовуватись для порівняння продуктивності діяльності окремих суддів, якщо в цьому є необхідність. Крім того, цей показник має суттєве значення для порівняння ефективності роботи суду в часі та діагностування певних проблем, серед яких – невідповідність фактичної кількості суддів потребам суду.</p> <p>Слід зазначити, що фактична чисельність суддів у Волочиському районному суді -5, проте, станом на 01.07.2016 року, 1 посада вакантна та 2 суддів позбавлені повноважень через закінчення 5-річного терміну перебування на посаді, тому фактично правосуддя здійснюють лише 2 суддів.</p>		
II.4	Середня кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в звітний період в розрахунку на одного суддю	534
<p>Використання цього показника за змістом схоже на попередній. Він також встановлює певний «внутрішній стандарт» суду і може використовуватись для порівняння навантаження окремих суддів, що може дати важливу інформацію про організацію роботи суду.</p> <p>Розрахунок здійснюється за формулою: сума кількості нерозглянутих справ та матеріалів на початок звітнього періоду і кількості справ та матеріалів, що надійшли за звітний період, має бути поділена на фактичну кількість суддів.</p>		
II.5	Середня тривалість розгляду справи (днів)	28
<p>Цей показник ефективності діяльності суду показує тривалість періоду від відкриття провадження у справі до постановлення судового рішення. Розрахунок ведеться в календарних днях і не включає періодів, які відповідно до ухвал суду належать до періодів, коли перебіг процесуального строку призупиняється. Для отримання даних</p>		

автоматизованою системою діловодства показник обраховується автоматично як середня тривалість усіх справ.
Цей показник дає узагальнену оцінку тривалості судового розгляду. Негативна динаміка показника порівняно з попередніми звітними періодами може свідчити про існування тривалих проблем в організації роботи суду чи проблем іншого характеру, наприклад, існування невідповідності існуючого ресурсного забезпечення потребам суду. Так само, негативна динаміка цього показника може свідчити про необхідність додаткової професійної підготовки суддів чи працівників апарату. Навпаки, позитивна динаміка може свідчити як про певний прогрес в організації роботи суду, так і про результати дії інших заходів, серед яких – участь суддів та працівників апарату в заходах із підвищення кваліфікації. Оцінка результатів роботи суду за цим показником також має враховувати специфіку судової інстанції та юрисдикції, а також імовірність впливу змін у законодавстві та судовій практиці.

П.6	Проведення опитувань громадян-учасників судових проваджень	так
-----	--	-----

Опитування громадян – учасників судових проваджень здійснено 20.09.2016 року. Це опитування проводилося працівниками апарату суду за ініціативи керівника апарату. Кожен відвідувач суду в дні проведення опитування отримував анкету. Загалом було розповсюджено 31 анкету, з яких 15 були заповнені та надані працівникам апарату. До обробки було прийнято 15 анкет (звіт додано нижче)
Протягом жовтня-листопада 2015 року було проведено опитування за методологією карток громадянського звітування (КГЗ). Опитування здійснила громадська організація “Подільська правозахисна фундація”. Було опитано 95 громадян – учасників судових проваджень методом особистого інтерв’ю. Звіт про це опитування розміщено після таблиці.

П.7	Оприлюднення результатів опитувань громадян-учасників судових проваджень на веб-сторінці суду	так
-----	---	-----

Опубліковано результати опитування в розділі “Новини”

П.8	Рівень задоволеності роботою суду учасниками судового розгляду за результатами опитування. Уніфікована шкала від 1 (дуже погано) до 5 (відмінно)	4,4
-----	--	-----

Єдиною уніфікованою методологією проведення опитувань учасників судових проваджень стосовно їхньої задоволеності роботою суду можна вважати методологію карток громадянського звітування (КГЗ), що стала частиною (одним із модулів) затвердженної СОРС. Тому цей показник стосується тих судів, де проводяться опитування громадян – учасників судових проваджень за методологією КГЗ або іншою методологією, в якій застосовуються абсолютно ті самі методи, що в КГЗ, а саме:

- відповіді учасників судових проваджень на питання КГЗ «Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою якість роботи цього суду», де 1 – «дуже погано», 5 – «відмінно»;
- КГЗ проводиться шляхом особистого інтерв’ю (face to face), отже, для оцінювання роботи суду за цим показником не можна застосовувати інші методи опитування (наприклад, он-лайн опитування);

- КГЗ передбачає опитування стандартизованої вибірки громадян – учасників судових проваджень (детально формування вибірки описано у відповідному розділі цього Посібника), отже, для цього показника не можна застосовувати, скажімо, результати суцільного опитування протягом певного проміжку часу.

СОРС пропонує вимірювати цей рівень середньою оцінкою роботи суду громадянами – учасниками судових проваджень за шкалою від 1 («дуже погано») до 5 («відмінно»).

Інтерпретація такої оцінки є наступною:

- значення показника в межах від 4,5 до 5,0 означає високий рівень задоволеності (висока якість роботи суду);

- від 4,0 до 4,5 – це середній рівень задоволеності громадян, він є прийнятним і таким, що

наразі не потребує заходів щодо вдосконалення роботи суду;

- від 3,5 до 4,0 – це загалом задовільний рівень задоволеності, але він уже потребує спеціальних заходів щодо покращення роботи суду;
- від 3,0 до 3,5 – це мінімально допустимий рівень задоволеності, який також уже потребує суттєвих зусиль щодо змін у організації роботи суду;
- менш як 3,0 – неприйнятний рівень задоволеності.

П.9	Відсоток громадян-учасників судових проваджень, що оцінюють роботу суду на "добре" (4) та "відмінно" (5)	4 ("добре") - 46,66% 5 ("відмінно") - 46,66% Разом — 93,33%
-----	--	---

Цей показник є аналогічним попередньому, щоправда, шкала інтерпретації його значень виглядає децю іншою:

- **понад 80% – високий рівень задоволеності громадян роботою суду;**
- від 60% до 80% – середній рівень задоволеності;
- від 40% до 60% – загалом задовільний рівень задоволеності, але він уже потребує спеціальних заходів щодо покращення роботи суду;
- рівень нижче 40% вже не можна вважати задовільним, а мінімально допустимим є рівень 20%.

ЗВІТ

про опрацювання результатів проведеного анкетування відвідувачів суду

20.09.2016 року Волочиським районним судом проведено опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду за допомогою карток громадянського звітування). Кожен відвідувач суду в дні проведення опитування отримував анкету. Загалом було розповсюджено 31 анкету, з яких 15 були заповнені та надані працівникам апарату. До обробки було прийнято 15 анкет.

Блок 1. Загальна характеристика респондента

1.Вік:		2.Рівень освіти:		3.Стать		4.Наявність вищої юридичної освіти	
18-25 років	1	Середня та неповна середня	6	Чоловіча	9	Так	3
26-39 років	4	Базова вища	5	Жіноча	6	Ні	12
40-59 років	7	Повна вища	4				
60 років і старше	3		0				

5.Де Ви проживаєте		6.У суді Ви представляєте		7.Ви вважаєте себе		8.Як часто Ви були учасником судового процесу:	
В населеному пункті, де розташований цей суд	9	Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	12	Бідним	1	Це мій перший судовий процес	11
В іншому населеному пункті	6	Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	2	Нижче середнього статку	5	2-5 разів	2
		Інше (вказіть)- треття особа	1	Середнього статку	6	6 разів і більше	2
			Зможним	1			

				Багатим	2		
--	--	--	--	---------	---	--	--

9. В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:		10. На якій стадії розгляду перебуває Ваша справа:		11. Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів у цілому:		12. Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою якість роботи цього суду (1 – дуже погано, 5 – відмінно, 9 – КН):	
Цивільний процес	11	Розгляд справи ще не розпочато	1	Цілком обізнаний	3	1	-
Кримінальний процес	1	Справа перебуває в процесі розгляду	4	Загалом обізнаний	5	2	-
Адміністративний процес	0	Розгляд справи завершено (винесено рішення)	10	Майже не обізнаний	4	3	1
Справа про адміністративні правопорушення	3	Інше (вказіть)	-	Зовсім не обізнаний	3	4	7
				КН	-	5	7
						9	-

Отже, враховуючи викладені дані, слід зазначити, що середній вік відвідувачів становить 26-59 років, переважно це чоловіки із середньою або базовою вищою неюридичною освітою. Учасники анкетування в основному проживають у м. Волочиську, є вперше стороною по справі, середнього статку. Переважно участь приймають у цивільному процесі, яка перебуває на момент опитування в процесі розгляду.

Варто зазначити, що 20% опитаних цілком обізнані з роботою суду та суддів у цілому, 33% - загалом обізнані, 27% - майже не обізнані, 20% - зовсім не обізнані, що є доволі тривожним сигналом (47% фактично не обізнаних громадян із специфікою роботи суду). Слід відмітити, що на формування відповідного рівня обізнаності у опитаних певним чином вплинув їх вік. Так, більшість осіб старшого зовсім необізнані з роботою суддів та судів. Загальний рівень обізнаності відмітили респонденти віком 26-39 років та 40-59 років. Найвищий рівень обізнаності припадає на вікову категорію 26-39 років, що обумовлюється наявністю базової вищої освіти та виявлення зацікавленості через телебачення та інтернет.

Також слід зауважити, що майже 93% опитаних оцінили якість роботи суду на "добре" та "відмінно", що є позитивним фактором.

Блок 2. Основна частина – оцінювання за вимірами якості

(1 – цілком ні, 2 – швидше ні, 3 – більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 – швидше так, 5 – цілком так, 9 – КН).

Доступність суду

Чи легко Вам було знайти будівлю суду?	1	-
	2	-
	3	1
	4	5
	5	9
	9	-
Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (Якщо Ви не користуєтеся громадським транспортом, дайте відповідь на наступне питання)	1	-
	2	-
	3	1
	4	2
	5	2

	9	3
Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	1 2 3 4 5 9	- - - 3 10 2 -
Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	<i>так</i> <i>ні</i>	15 -
Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	1 2 3 4 5 9	2 6 5 2 - -
Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію?	1 2 3 4 5 9	2 3 4 6 - -
Чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?	1 2 3 4 5 9	- - - 1 14 -
Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста- консультанта) у разі необхідності?	1 2 3 4 5 9	6 1 3 1 4 -

Територіальна доступність суду належить до досить проблематичних складових в оцінці, оскільки не залежить від поточної діяльності суду (є об'єктивною обставиною). Значення даного аспекту в оцінці діяльності суду полягає в тому, що воно формує перше враження у відвідувача про суд. Що стосується Волочиського районного суду Хмельницької області, то він на думку більшості респондентів розташований зручно.

А, зокрема, 60% респондентів при відповіді на запитання щодо того чи легко було їм знайти будівлю суду відповіло "цілком так", 33% респондентів, які відповіли "швидше так". Обумовлено це перш за все досить зручним розташуванням в самому центрі м.Волочиськ, де проходить основний потік транспорту. Також 67% відмітили зручність паркування автомобілів.

Усі відвідувачі впевнено відповіли, що вони не зазнавали будь яких перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони. Це і не дивно, скільки з травня 2016 року приміщення суду не охороняється ніким, а тому безпека суддів, працівників апарату суду та відвідувачів є справою самих суддів, працівників та усіх громадян, які знаходяться у приміщенні.

На доступність суду певним чином позначається такий критерій як можливість людей з обмеженими можливостями безперешкодно потрапити до приміщення суду і скористатись судовими послугами. Більшість респондентів погоджуються з тим, що подібна можливість існує для осіб з обмеженими можливостями (13,3% респондентів відповідають на "цілком так", а 33,3% - "швидше так"). На відсутності належного доступу до суду для осіб з обмеженою можливістю наголосило 53,4;% респондентів значну частину якої складають особи старшого віку, адже попри наявності при вході до суду є сходи та пороги, а тому його не зручно переїзжати на інвалідному візку. Позитивним моментом в даному випадку є те, що канцелярія і всі зали судових засідань розташовані на першому поверсі, а тому будь-якій

особі, яка потрапила до суду зручно подати документи до канцелярії суду та при необхідності приймати участь в судовому засіданні.

Графік роботи канцелярії суду є впливовим фактором у визначенні доступності, оскільки обумовлює ту кількість часу, яку витрачає людина при зверненні до суду, а це в кінцевому випадку впливає на визначення респондентом якості роботи суду. Для більшості респондентів (93,3% відповіло “цілком так” а 6,7% відповіло – “швидше так”) зручний графік роботи канцелярії суду, достатньо робочих годин для вирішення справ у суді. Наголосили на цьому респондентів всіх вікових груп, оскільки канцелярія як і суд працює з 8 годин ранку і до 17 годин з обідньою перервою з 12.00 до 13.00, тоді як в інших держаних установах за загальним правилом робочий день починається о 9.00, а обідня перерва з 13.00 до 14.00. Враховуючи той факт, що канцелярія суду приймає позовні заяви, видає копії документів, рішення та ухвали на протязі робочого дня, то людина, яка звертається чи звернулася до суду може в зручний для неї час протягом доби вирішити свої справи в суді. Зручність графіку роботи канцелярії суду покращує доступ людей до суду, адже не зважаючи на те, де проживає респондент чи відвідувач суду на протязі доби він має можливість звернутись до канцелярії та отримати кваліфіковану допомогу.

На запитання “Чи могли б Ви собі дозволили витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності” 47% відповіли “цілком ні” або “швидше ні”.

Зручність та комфортність перебування в суді

Чи характерно для приміщень суду: достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання	1 2 3 4 5 9	- - 1 7 7 -	93,33% респондентів заявили про зручність місць у суді для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання
Чи характерно для приміщень суду: вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	1 2 3 4 5 9	- - - 4 9 2	60,00% запевнили про вільний доступ до побутових приміщень
Чи характерно для приміщень суду: чистота та прибраність приміщень	1 2 3 4 5 9	- - 1 4 10 -	93,33% відмітили чистоту приміщень
Чи характерно для приміщень суду: достатність освітлення	1 2 3 4 5 9	- - 1 8 6 -	93,33% відвідувачам було достатньо освітлення для комфортного перебування в суді

Повнота та ясність інформації

Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	1 2 3 4 5 9	- - 1 - 9 5
---	----------------------------	----------------------------

На оцінку якості роботи суду впливає і такий важливий чинник, як наявність інформації про організацію роботи та структуру суду, графіки розгляду справ, вимоги щодо наявності зразків процесуальних документів, інформації із зазначенням розташування

судових приміщень тощо. Особливо цей вимір важливий для осіб без юридичної освіти та досвіду участі в судовому процесі.

Загалом результати опитування показують, що в суді респонденти отримують повну, доступну та зрозумілу інформацію. Про це свідчать наступні відповіді.

Так, 60% опитаних на запитання на запитання «чи зручно розташовані інформаційні стенди?» відповіло «цілком так». Дані інформаційні стенди розташовані зручно для респондентів, які належать до різних вікових груп незалежно від рівня освіти та процесуального статусу та кількості судових процесів в яких опитаний приймав участь.

Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:

<p>– розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень – зразків документів (заяв, клопотань тощо)</p>	<p>1 2 3 4 5 9</p>	<p>- - 1 4 10 -</p>	<p>Щодо змістового наповнення інформаційних стендів, то на думку 66,6 % опитаних наявна інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень викладена повно та у повному обсязі задовольняє потреби відвідувачів. На думку 26,6% респондентів наявна інформація «швидше задовольняє потреби» і потребує деякого доповнення. Характерною особливістю в цьому випадку є те, що наявності в суді інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень цілком вистачає для опитаних, які належать різних вікових категорій, мають різний рівень освіти (середня і нища).</p>
<p>– правил допуску в суд та перебування в ньому</p>	<p>1 2 3 4 5 9</p>	<p>- - - 4 6 5</p>	<p>Необхідною складовою повноти інформації, яка розташована в суді є наявність та можливість ознайомитись з інформацією щодо правил пропуску та перебування в суді. Інформація розміщена при вході в приміщення суду, щоб особа не лише знала, які умови ставляться для того щоб потрапити до суду та перебувати у ньому. 66,66% опитаних зазначило, що їх задовольняє наявна інформація в суді щодо правил допуску та перебування в суді. Слід зауважити, що інформація щодо пропуску та перебування в суді зручно розташована на інформаційному, а тому її можуть змогли прочитати як молодь, так і особи похилого віку. Дана інформація не лише зручно розташована, але й зрозуміло викладена, при її вивченні та використанні у респондентів незалежно від рівня освіти не виникало складнощів. Проте, варто зазначити, що 33,33% не відповіли на дане запитання, оскільки не звернули уваги на інформаційні стенди.</p>
<p>– справ, що призначені до розгляду</p>	<p>1 2 3 4 5 9</p>	<p>- - - 2 10 3</p>	<p>Необхідною складовою ефективності роботи суду, забезпечення відвідувачів суду повною та доступною інформацією є розміщення на інформаційному стендів в суді інформації щодо справ, які призначені до розгляду. Для 66% опитаних наявна в суді інформація щодо справ, що призначені до розгляду їх повністю</p>

			задовольняє, а 13% опитаних відповіло “швидше так” на запитання щодо того «чи їм вистачає подібної інформації?».
-зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	1 2 3 4 5 9	- - - 4 8 3	53,33% опитаних відмітили достатню кількість зразків і в доступному місці. Наявність в суді необхідного обсягу зразків процесуальних документів сприяє не лише покращення доступності громадян до суду, але й допомагає зекономити кошти на послугах адвоката. Проте опитані заявили про проблему ознайомлення із зразками для людей з порушеннями зору через дрібний шрифт.
– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	1 2 3 4 5 9	- - - 2 8 5	53,33% респондентів задовольнила інформація щодо реквізитів сплати платежів, хоча і відмітили про те, що самостійно розібратися яку саме суму необхідно сплатити фактично неможливо.
Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет?	<i>так ні</i>	5 10	Доступом до довідкової інформації, що розміщена в мережі Інтернет, щодо роботи суду скористалася лише незначна кількість респондентів (33,3%). Більшість опитаних Інтернетом не користується.
Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	1 2 3 4 5 9	- - - 2 3 -	Із тих, хто користується Інтернетом знайшли без перешкод інформацію, що розміщена на електронній сторінці судової влади.

Сприйняття роботи працівників апарату суду

На запитання “Чи старанно працювали працівники суду та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?” 73,33% опитаних відповіли ствердно “цілком так”, що є доволі високим результатом оцінки роботи працівників.

Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні:

- доброзичливість, повагу, бажання допомогти	1 2 3 4 5 9	- - - 5 10 -	Доволі високий показник оцінювання роботи працівників апарату суду, майже 97,8%. При визначенні сприйняття роботи працівників апарату суду зверталась увага і на особисті якості працівників апарату суду а зокрема:
– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	1 2 3 4 5 9	- - - 2 12 1	доброзичливість та повага, бажання допомогти, однакове ставлення до всіх суду незалежно від їхнього соціального статусу, старанність та дисциплінованість, витриманість та коректність, професіоналізм та знання своєї справи.
– професіоналізм, знання своєї справи	1 2 3 4 5 9	- - - 3 12 -	

Дотримання строків судового розгляду

Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	1	-
	2	-
	3	2
	4	6
	5	7
	9	-
Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	1	2
	2	-
	3	1
	4	2
	5	5
	9	5
Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	1	-
	2	-
	3	-
	4	3
	5	12
	9	-
Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	1	-
	2	-
	3	2
	4	1
	5	5
	9	7

Аналіз відповідей респондентів свідчить, що частина робочих питань вирішується у суді своєчасно.

Критеріями даного виміру якості функціонування суду виступають: вчасність початку судового засідання, врахування побажань відвідувачів при призначенні дати та часу судового засідання, обґрунтованість затримок/перенесень слухання справи.

Так, 46,67% респондентів на запитання “чи вчасно розпочалося судове засідання по Вашій справі?” відповідали «цілком так», а 40% - “швидше так” і це не зважаючи на невеликий штат суддів (2 судді з 5) та значне щомісячне навантаження на кожного суддю. При цьому, на думку 13,3% респондентів судові засідання розпочинались не дуже вчасно. Переважна більшість подібних затримок відбулася через тісний графік призначених судових засідань.

46,66% респондентів відзначили, що при призначенні дня та часу судового засідання враховані побажання відвідувачів. Не визначались у своїй відповіді – 33,3%, а побажання при призначенні часу та дати судового засідання повністю не враховані для 13,3% опитаних, частково не враховані на думку 6,67% респондентів. Знову ж таки, слід враховувати, що на час опитування розгляд судових справ здійснював лише один суддя, а тому щоденно розглядається близько 10 справ і тому важко об’єктивно врахувати усі побажання учасників..

Так, 100 % респондентів на запитання щодо того чи вчасно вони отримали судові повістки та повідомлення про розгляд справи відповіли “цілком так” та “швидко так”. Цьму сприяла як професійна робота секретарів судового засідання, так і направлення СМС-повідомлень через КП “ДЗС”.

Щодо визначення обґрунтованості затримки/перенесення слухання справи, то відповіді респондентів розподілились наступним чином: кожен третій респондент (33,3%) “цілком погоджувався з тим, що затримки/перенесення слухання були обґрунтовані”, 6,6% респондентів відповідали “швидше так”, 46,66% респондентів не змогли визначитись у відповіді, що залежало від розуміння ведення процесу та знання законодавства. Найбільша кількість складнощів при обґрунтуванні опитаним причин затримки/перенесення виникає при розгляді справ в порядку цивільного процесу.

Сприйняття роботи судді

– неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	1 2 3 4 5 9	- - 1 5 9 -	Загалом респонденти високо оцінили якість роботи суддів. Лише один опитаний вагався при дачі відповіді чи піддавався суддя зовнішньому впливу при прийнятті рішення
– коректність, доброзичливість, ввічливість	1 2 3 4 5 9	- - 1 6 7 1	Також високо була оцінена коректність та ввічливість судді при веденні процес. При визначенні ввічливості та коректності судді по відношенню до опитаного не вплинув досвід участі в судовому процесі, категорія справи, яка розглядалась судом, що свідчить про високий рівень етичної культури суддів.
– належна підготовка до справи та знання справи	1 2 3 4 5 9	- - 1 3 11 -	Відвідувачами було відмічено і належну підготовку судді до справи (93,3%)
– надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	1 2 3 4 5 9	1 - 3 2 9 -	Дане запитання є наступним показником якості сприйняття роботи судді. Загалом відповіді респондентів на ці запитання подібні і підкреслюють позитивну картину. Так, 60% опитаних відповіло «цілком так» на запитання, а 13,3% відповіло «швидше так». До проблемних категорій справ, де на думку опитаних сторона не завжди може прокоментувати заяву протилежної сторони відносяться справи, які знаходяться на стадії розгляду і розглядаються в порядку цивільного судочинства. Але складність в розгляді даних справ полягає у їх тривалому характері та невдоволенні однієї сторони як самим розглядом так і його результатом.
– дотримання процедури розгляду	1 2 3 4 5 9	- - 2 3 8 2	Більшість респондентів підтвердила факт дотримання суддею процедури судового розгляду. Про що свідчать відповіді «цілком так» у 53,33% та «швидше так» у 20% опитаних. 13,3% респондентів, не змогли однозначної відповіді. Частка респондентів, які не визначилися чи погоджуються із тим, що суддя дотримується процедури судового розгляду є значною і складає 13,3% респондентів. В тих випадках, коли респонденти не могли однозначно відповісти на це запитання опитані не мали юридичної освіти були більше постійним учасником судового розгляду в справах, що у більшості випадків розглядалися в порядку цивільного провадження. А тому дані відповіді респондентів на думку працівників суду обумовлені або прискіпливим ставленням до судді чи в наслідок невдалого завершення розгляду справи.

Судове рішення (якщо розгляд справи завершено)

На оцінку якості роботи судді за загальним правилом істотно впливає якість винесеного ним рішення.

Слід відмітити, що із загальної кількості опитаних респондентів - 15 осіб, участь у даному опитуванні прийняло 7 респондентів, які отримали рішення по справі. Із цієї кількості — 71,43% більшість отримала рішення вчасно, а в окремих випадках в силу об'єктивних чи суб'єктивних причин респонденти не змогли отримати рішення вчасно. Для тих осіб, хто отримав рішення по справі (80% респондентів, які отримали рішення суду і ознайомилися із текстом) воно викладено легкою, доступною для розуміння мовою. В 42,85% рішення суду було на користь респондента. Щодо обґрунтованості винесених рішень, то у більшість (60%) респондентів визначають обґрунтованість рішень по справі. Як наслідок, 42,86% респондентів планують оскаржити

рішення до вищестоящого суду.

Узагальнивши отриману інформацію щодо сприйняття якості роботи суддів можна визначити, що судді були незалежними та неупередженими, ввічливі та коректні по відношенню до відвідувачів суду, ретельно готувались до справи та добре розбирались в ній. Під час судового розгляду судді дотримувались процедури розгляду, а сторони мали можливість обґрунтувати свою позицію.

Рішення суду були викладені легкою, доступною для розуміння мовою, добре обґрунтовані та вчасно надані сторонам.

Комплексне оцінювання як інструмент управління якістю роботи суду

У рамках цього модуля оцінюється загальна ситуація в суді переважно в розрізі управлінсько- організаційних відносин, з урахуванням єдності їхніх формальних та неформальних складових.

Результати опитування суддів та працівників апарату є внутрішньою інформацією суду.

Емпіричною основою для оцінювання роботи суду за цим модулем є інформація за такими показниками:

- рівень задоволеності суддів умовами праці: робоче місце, зв'язок, меблі, інформаційне забезпечення, побутові приміщення, опалення, безпека та ін.;
- рівень задоволеності працівників апарату суду умовами праці: робоче місце, зв'язок, меблі, інформаційне забезпечення, побутові приміщення, опалення, безпека та ін.;
- оцінка голови суду: сприйняття його ділових, професійних та особистих якостей, стилю роботи судьями та працівниками апарату;
- оцінка керівника апарату суду: сприйняття його ділових, професійних та особистих якостей, стилю роботи судьями та працівниками апарату;
- сприйняття ефективності використання ресурсів суду судьями та працівниками апарату: питома вага суддів та працівників апарату суду, що визнають використання наявних ресурсів обґрунтованим та раціональним;
- сприйняття ефективності суддівського самоврядування, а саме рівень сприйняття судьями фактичної діяльності зборів суддів;
- суб'єктивні показники навантаження суддів, а саме відсоток суддів, які характеризують навантаження як надмірне, та відсоток суддів, які визнають ріст навантаження в поточному році;
- сприйняття якості роботи автоматизованої системи діловодства;
- сприйняття соціально-психологічного клімату в колективі.

Методами отримання даних за цим модулем є:

- опитування суддів та працівників апарату суду (за вищевказаними показниками)
- обчислення показників на підставі існуючих даних судової статистики:

об'єктивні показники навантаження суддів: середня кількість справ на одного суддю, мінімальна кількість справ на одного суддю, максимальна кількість справ на одного суддю; відсоток розгляду справ; кількість та відсоток справ, розгляд яких триває понад один рік; коефіцієнт завершення розгляду справ у вимірі людських ресурсів; час завершення розгляду справ; питома вага оскаржених рішень; питома вага змінених рішень; питома вага скасованих рішень.

Опитування суддів та працівників апарату суду було проведено протягом вересня 2016 року методом анонімного анкетування.

Результати опитування обговорено на загальних зборах суддів та працівників апарату суду.

Керівник робочої комісії-
Керівник апарату Волочиського районного суду

Кадобна Н.Л.

Члени робочої комісії-
Спеціаліст з судової статистики
Секретар суду

Доскоч Н.В.
Шевела Н.А.



РОЗДІЛ VI ВОЛОЧИСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ



**Волочиський районний суд
Хмельницької області (вул. Слави, 8)**

Волочиський районний суд Хмельницької області розташований в двох будівлях, що знаходяться за адресою: м. Волочиськ, вул. Слави, 8, 31200 (перший корпус), та вул. Лисенка, 4 (другий корпус). У будівлі, окрім суду за адресою: вул. Слави, 8, розташовані такі установи: на 2 поверсі – прокуратура Волочиського району; за адресою: вул. Лисенка, 4, на третьому поверсі — управління державного казначейства у Волочиському районі та Волочиське районне управління юстиції з відділом державної виконавчої служби. Загальна площа складає: за

адресою вул. Слави, 8 (перший корпус) – 220,4 м², містить 1 зал судових засідань; за адресою вул. Лисенка, 4 (другий корпус) – 917,3 м², містить 3 зали судових засідань. За штатним розписом суду працює 5 суддів та 24 працівників апарату суду. У 2015 році до суду надійшло 2366 справ, з яких: кримінальні провадження – 515, цивільні справи – 1102, справи про адміністративні правопорушення – 614, справи про адміністративне судочинство – 135.

Волочиський районний суд Хмельницької області має свою сторінку на офіційному веб-порталі «Судова влада України»: <http://vl.km.court.gov.ua/>.



**Волочиський районний суд
Хмельницької області (вул. Лисенка, 4)**

Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

Вік. Найбільший відсоток опитаних респондентів становлять особи віком 26-39 років (43,0%), тоді як громадян вікової категорії 40-59 років опитано 38,7%, 18-25 років – 11,8%, 60 років і старші – 6,5%.

Стать. Серед 93 респондентів було опитано 47,3% жінок та 52,7% чоловіків.

Освіта. Більшість респондентів, а саме 63,4%, зазначили, що мають повну вищу освіту, з середньою та неповною середньою освітою – 21,5%, а з базовою вищою освітою – 15,1%. Із загального числа респондентів з вищою освітою 25,4% мають вищу юридичну освіту.

Місце проживання. У населеному пункті, де знаходиться суд, тобто у м. Волочиськ, проживають 65,6% опитаних, тоді як 34,4% респондентів приїхали до суду з інших населених пунктів.

Майновий статус. 76,2% відвідувачів суду підкреслили, що мають середні статки, 14,0% опитаних відзначили, що їхні статки є нижчими, аніж середні, тоді як 6,5% опитаних вважають себе бідними, 1,1% – заможними громадянами. Відмовилися відповідати на це запитання – 2,2% осіб.

Наявність попереднього судового досвіду. Для більшості відвідувачів суду участь у судовому процесі відбувалася не вперше. Так, кількість учасників 2-5 процесів становить 33,3%,

6 процесів і більше – 22,6%. Усього 44,1% опитаних відзначили, що беруть участь у першому судовому процесі.

Процесуальний статус. Більшість респондентів, а саме 82,8% осіб, представляли у суді особисто себе, тоді як 17,2% опитаних відзначили, що представляють у суді іншу особу.

Вид судового процесу. Переважна більшість відвідувачів, а саме 90,3% респондентів, взяли участь у розгляді цивільної справи, 7,5% – були учасниками кримінального процесу, адміністративного процесу – 1,1%, справи про адміністративні правопорушення – 1,1%.

Стадія розгляду справи. Зауважимо, що 20,4% опитаних відвідувачів вказали, що розгляд справи вже завершено, у 39,8% респондентів справа знаходилась у процесі розгляду, а у 39,8% опитаних розгляд справи ще не розпочато.

Обізнаність з роботою судів та суддів в цілому

Більшість респондентів (44,1%) зазначили, що загалом обізнані з роботою судів та суддів в цілому, 33,3% – цілком обізнані, 18,3% – майже не обізнані, зовсім не обізнані – 4,3% (рис.6.1).

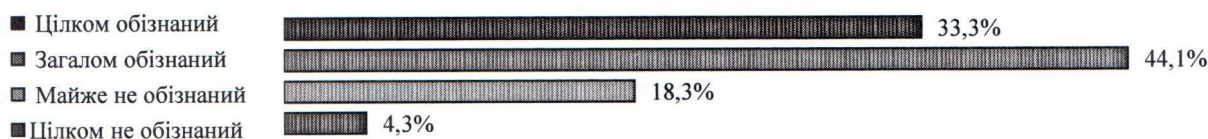


Рис. 6.1. Обізнаність з роботою судів та суддів в цілому

УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

Загальна оцінка якості роботи суду

Більшість відвідувачів оцінюють роботу суду на «відмінно» – 52,4%, водночас 40,4% респондентів схильні до оцінки «скоріш відмінно», оцінку «більш-менш» обрали – 6,0% опитаних, а до оцінки «негативно» схильні 1,2% відвідувачів.

Загальна оцінка якості роботи суду складає 4,4 бали.

Аналіз вражень громадян від візиту до суду за 2010-2015 роки

69,0% респондентів відвідали Волочиський районний суд Хмельницької області протягом 2010-2015 років. На думку 29,3% опитаних, якість роботи суду залишилася без змін, тоді як 26,2% осіб зазначили, що робота суду покращилася (несуттєво), 38,6% відвідувачів вказали на значне покращення якості роботи суду за ці роки. Для 5,9% опитаних було важко визначитися з відповіддю.

ОЦІНКА ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ

(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в таблиці 6.1.

Таблиця 6.1. Оцінки якості роботи Волочиського районного суду Хмельницької області за основними вимірами

Виміри якості	Волочиський районний суд Хмельницької області	Найвищі оцінки по Хмельницькій області
Доступність суду	4,30	4,49
Зручність та комфортність	4,54	4,79
Повнота та ясність інформації	4,48	4,90
Сприйняття роботи працівників апарату	4,73	4,91
Дотримання термінів судового розгляду	4,84	4,90
Сприйняття роботи суддів	4,74	4,90

справ, призначених до розгляду, зразків документів, інформацією щодо порядку сплати судових зборів, розмірів платежів та реквізитів.

Незважаючи на прогрес комп'ютерних технологій, тільки **28,0%** респондентів користувались веб-сторінкою суду в Інтернеті, із загального числа яких **92,0%** знайшли необхідну інформацію.

Загальна оцінка повноти та ясності інформації у суді складає – 4,48 бали.

Сприйняття роботи працівників апарату суду

Переважає більшість респондентів (**98,8%**) вказали, що працівники суду працювали старанно та не допускали помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків. Натомість, **1,2%** опитаних зауважили про несумлінність у роботі та безвідповідальне ставлення до справи працівників апарату суду.

95,3% респондентів вказали, що працівники суду при спілкуванні з ними виявили доброзичливість, повагу, однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу, бажання допомогти та професіоналізм, проте близько **4,7%** осіб відзначили, що працівники апарату суду не виявили таких рис.

Загальна оцінка роботи працівників апарату суду складає – 4,73 бали.

Сприйняття роботи судді та судові рішення

На думку **98,1%** усіх опитаних, для судді було характерним виявлення неупередженості та незалежності, **1,9%** – стверджують протилежне. Також **92,7%** відвідувачів визнають, що суддя проявляв по відношенню до них коректність, доброзичливість та ввічливість.

91,1% опитаних осіб підтверджують належність підготовки судді до справи та знання обставин справи.

Можливість обґрунтовувати свою позицію було надано **89,3%** відвідувачів суду.

89,3% відвідувачів стверджують, що суддя у справі дотримувався процедури розгляду.

Відсоток осіб, на користь яких було прийнято рішення у справі, становить **78,8%** від усіх опитаних, справа яких була завершена. Лише **5,4%** осіб планують оскаржувати рішення по справі. Сумлінність роботи суду підтверджується тим, що **84,2%** усіх відвідувачів отримали повний текст рішення по справі в установленні строки, який був викладений легкою, доступною для розуміння мовою та був обґрунтований.

Загальна оцінка сприйняття роботи судді та судові рішення складає – 4,74 бали.

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити **такі рекомендації:**

☞ Розглянути питання про збільшення кількості зручних місць для очікування, оформлення документів (наприклад, забезпечити відвідувачів стільцями та столами для оформлення документів тощо);

☞ Розробити та встановити в приміщеннях суду розпізнавальні написи місцезнаходження побутових приміщень та забезпечити належний допуск до них.

Таким чином, у Волочиському районному суді Хмельницької області найкраще забезпечується дотримання термінів судового розгляду.

Варто зауважити, що усі респонденти стверджують про вчасність (відповідно до графіку) початку засідання по справі. При призначенні дня та часу засідання суд враховував побажання усіх респондентів.

Усі відвідувачі суду відзначають, що вчасно отримували повістки та повідомлення про розгляд справи.

55,2% респондентів визнають цілковиту обґрунтованість затримок/перенесень розгляду справи, **9,0%** відвідувачів вважають скоріш обґрунтованими такі затримки. **35,8%** опитаних важко було відповісти на це запитання.

Загальна оцінка дотримання термінів судового розгляду у суді – 4,84 бали.

Найгірше в суді забезпечується доступність суду.

95,7% респондентів без перешкод знайшли будівлю суду, труднощі виникли тільки у **4,3%** опитаних. Відвідувачі суду (**66,7%**) зазначили, що до будівлі суду зручно діставатися громадським транспортом.

Позитивним моментом є те, що **96,8%** опитаних не зазнавали перешкод в доступі до приміщення суду через охорону.

Що стосується доступу до правосуддя для людей з обмеженими можливостями, то **36,6%** респондентів вважають, що ця категорія осіб може безперешкодно потрапити до будівлі суду, водночас **16,2%** осіб схильні до думки, що в таких людей зовсім немає можливості користуватися послугами суду. **40,9%** з усіх опитаних вважають, що будівля суду більш-менш доступна для людей з обмеженими можливостями, а **6,3%** респондентів відмовилися або не мали можливості надати оцінку.

Серед відвідувачів, яким доводилося телефонувати до суду, **96,0%** респондентів додзвонювалися і отримували відповідну інформацію, проте **4,0%** осіб отримали неповну інформацію або не отримали взагалі.

Більшу половину (**72,0%**) опитаних респондентів влаштовує графік роботи цього суду, що дозволяє вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді, а **3,2%** – не влаштовує. **24,8%** відвідувачів відмовилися надавати відповідь на це запитання.

Тільки **4,5%** відвідувачів можуть точно дозволити собі витрати на юридичні послуги адвоката або юриста, **65,4%** опитаних вважають, що могли б дозволити собі витрати на правову допомогу, тоді як **30,1%** чітко відповіли, що такі послуги для них є взагалі недоступними.

Загальна оцінка доступності до суду складає – 4,30 бали.

Водночас, рівень забезпечення інших вимірів якості можна охарактеризувати наступним чином:

Зручність та комфортність перебування у суді

На питання про достатність зручних місць для очікування, оформлення документів та підготовки до засідання **87,1%** респондентів відповіли позитивно, а **12,9%** осіб вказали на недостатність та незручність таких місць.

8,6% осіб підкреслили факт недоступності до побутових приміщень (туалетів) в суді.

Варто зазначити, що **94,6%** респондентів позитивно оцінили чистоту та прибраність приміщень суду; **95,7%** всіх опитаних задоволені освітленням у приміщеннях.

Загальна оцінка зручності та комфортності перебування у суді складає – 4,54 бали.

Повнота та ясність інформації

Зручність розташування інформаційних стендів задовольняє **73,2%** респондентів.

Переважну більшість громадян (**81,7%**) влаштовує наявна в суді інформація щодо розміщення кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень. Понад **78,5%** респондентів повною мірою задоволені інформацією щодо правил допуску в суд та перебування в ньому,