

ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ
Апеляційного суду Київської області

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

2016-2017

ЗМІСТ

- 1. Вступ та організація дослідження.**
- 2. Виконання дослідження, результати.**
 - 2.1 Модуль «Задоволеність роботою суду учасниками проваджень»**
- 3. Висновки та пропозиції.**
- 4. Додатки**

1. Вступ та організація дослідження

Проведення опитування проводилось, на підставі наказу керівника апарату суду № 22-од/ка від 13.10.2016 в приміщенні Апеляційного суду Київської області, розташованого за адресою: місто Київ, вул. Володимирська, 15.

Інтерв'юери залучали до опитування учасників судових проваджень або на виході приміщення суду, або в коридорах суду, коли останні очікували виклик їх в судове засідання.

Участь відвідувачів суду в опитуванні була добровільною. Перш ніж проводити опитування, інтерв'юер з'ясовував у відвідувача суду чи є він учасником судового провадження.

2. Виконання дослідження, результати, аналізи та висновки

2.1. Модуль «Задоволеність роботою суду учасниками проваджень»

Основою оцінювання роботою Апеляційного суду Київської області за цим модулем є опитування громадян – учасників судових проваджень.

Основною методологією опитування є картки громадського звітування. Даний метод є більш простим з точки зору проведення та більш коректним у частині можливостей тлумачення отриманих результатів, адже питання в опитувальниках стосується дуже конкретних речей.

Об'єктами опитування виступали громадянами, які є учасниками судових проваджень під час апеляційного розгляду справ усіх категорій, підсудних Апеляційному суду Київської області.

Основними завданнями опитування було:

- отримати загальне уявлення про якість роботи суду;
- виявити рівень задоволеності громадян умовами перебування в суді;
- оцінити повноту, ясність та доступність інформації для відвідувачів суду;
- оцінити дотримання термінів (своєчасність) судового розгляду;
- визначити як громадяни сприймають якість роботи суддів та працівників апарату суду;
- визначити як громадяни, які отримали судові рішення в своїх справах сприймають мотивованість та зрозумілість судових рішень.

Опитування громадян проводилось за допомогою одного з найпоширеніших методів, а саме інтерв'ювання.

Метод інтерв'ювання полягає в залученні більшої кількості працівників апарату суду, які шляхом наочного спілкування з відвідувачами особисто відмічали відповіді на поставлені питання, що дало змогу уникнути некоректного заповнення анкет, також дало можливість своєчасно розтлумачити питання, які були незрозумілими громадянам.

Форма анкети була затверджена рішенням Ради суддів України № 28 від 02 квітня 2015 року. Ця форма наведена в основному документі СОРС.

Питання були розподілені за наступними блоками:

Блок 1. Загальна характеристика респондента: вік, стать, рівень освіти, тощо.

Блок 2. Основна частина опитувальника містить питання, що згруповані за вимірами якості: умови перебування у суді, повнота, доступність інформації,

своєчасність судового розгляду, якість роботи працівників апарату суду та суддів, сприйняття мотивованості та зрозумілості судового рішення.

Блок 3. Зміни та рекомендації.

Обов'язковим інструментом опитування є щоденники (Додаток 1).

Щоденник заповнювався інтерв'юером, яким був працівник апарату суду – судовий розпорядник та вівся протягом усього періоду опитування, починаючи з 01 листопада 2016 року по 30 грудня 2016 року. По завершенню опитування, щоденники здані – головному спеціалісту відділу організаційного забезпечення діяльності голови суду та його заступників – Руденку Д.О. разом з заповненими анкетами.

У щоденнику містяться такі показники: кількість відпрацьованих днів, кількість встановлених контактів із відвідувачами суду, кількість здійснених інтерв'ю та кількість відмов.

Опитування проводилось шляхом випадкової вибірки.

Всього запрошено до опитування 292 особи, з них в опитуванні взяло участь 50 осіб, відмовилось від проведення опитувань 242 особи.

Вибірка респондентів здійснювалась протягом усього робочого дня кожної третьої години.

Загальну характеристику респондентів варто показати в наступному табличному вигляді у відсотковому співвідношенні:

Кількість респондентів	50 осіб/100%			
	18-25 років	26-39 років	40-59 років	60 років і старше
Розподіл за віковими характеристиками	20	48	22	10
Стать	Чоловіки		Жінки	
	48		52	
Рівень освіти	Середня та неповна середня	Базова вища	Повна вища	Інше (необхідно вказати)
	6	22	72	0
Наявність вищої юридичної освіти	Так		Ні	
	62		38	

Таким чином, можна підбити підсумки, що більшість відвідувачів установи Апеляційного суду Київської області є жінки, більшість респондентів мають вищу освіту, при цьому 62 % відмітили наявність у них вищої юридичної

освіти, що свідчить про високу ступінь правової обізнаності учасників процесу, які звернулись до суду чи то за захистом своїх прав, чи то для представлення інтересів громадян.

Місце проживання у співвідношенні до розташування суду	В населеному пункті, де розташований суд		В іншому населеному пункті			
	28		72			
Представлення інтересів в суді	Особисто себе (є позивачем, потерпілим, свідком, тощо)		Іншу особу (є адвокатом, юрист консультантом)		Інше	
	46		52		2	
Як часто респондент був учасником судового процесу	Судовий процес вперше		2-5 разів		6 і більше разів	
	24		24		52	
Рівень матеріального достатку (на думку респондента)	Бідний	Нижче середнього статку	Середнього статку	Заможний	Багатий	КН
	10	12	70	6	0	
Стадія розгляду справи, яка перебуває в провадженні суду	Розгляд справи ще не розпочато		Справа перебуває в процесі розгляду		Розгляд справи завершено	Інше
	20		52		28	0
Ступінь обізнаності з роботою судів та суддів в цілому	Цілком обізнаний	Загалом обізнаний	Майже не обізнаний	Зовсім не обізнаний	Не можу оцінити	
	28	44	20	8	0	

Загальна оцінка якості роботи суду за п'ятибальною шкалою виглядає наступним чином:

Шкала оцінювання	Кількість респондентів, осіб	Частка респондентів %
1	0	0
2	3	5.6
3	12	25.7
4	15	32.3

5	18	36
9 (не визначився)	1	2.2
Всього	50	100
Середня оцінка якості роботи суду, за наведеними цифрами склала 4.3%		

Доступність суду для відвідувачів установи в інтегральному значенні докладно показані в наступній таблиці:

№ п/п	Показник	Одиниця виміру	Значення (середня інтегральна оцінка)
1	Чи легко респондентам було знайти будівлю суду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.88
2	Чи зручно було респондентам діставатись до будівлі суду громадським транспортом (Якщо ви не користуєтесь громадським транспортом дайте відповідь на наступне запитання)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.86
3	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	2.1
4	Чи зазнавали респонденти певних перешкод у доступі до приміщення суду через обмеження охорони?	Відсоток «ТАК» «НІ»	26% 74%
5	Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватись послугами	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	2.44

	суду		
6	Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.86
7	Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді (подавати необхідні документи, отримувати судові рішення, тощо)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.56
8	Чи могли б респонденти дозволити витрати для отримання послуг адвоката (у разі необхідності)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.76
	Загальний індекс	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.35

Зручність та комфортність перебування у суді показано в таблиці за картками інтегрального звітування:

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідань	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.12
2	Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.1
3	Чистота та прибраність приміщення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.98
4	Достатність освітлення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.68
	Загальний індекс	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.47

Повнота та ясність інформації показана в таблиці за картками громадського звітування з інтегральним показником:

№ п/п	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Зручність розташування інформаційних стендів та дошок об'яв	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.58
2	Задоволеність наявністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.42
3	Задоволеність наявністю інформації щодо правил допуску в суд та перебування в ньому	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.92
4	Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.72
5	Задоволеність наявністю інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.98
6	Відсоток учасників проваджень, що користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет	Відсоток «ТАК» «НІ»	84% 16
7	Чи знайшли учасники проваджень потрібну інформацію на сторінці суду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.84
	Загальний індекс	Від 1 (цілком ні) до 5	3.74

		(цілком так)	
--	--	--------------	--

Сприйняття роботи працівників апарату суду указана в таблиці:

№	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)	3.58
2	Виявлення працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.04
3	Виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.98
4	Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.88
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		3.93

Дотримання термінів судового розгляду, згідно даних отриманих при опитуванні громадян за показниками:

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Вчасний (відповідно до графіку) початок останнього засідання по справі	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.14
2	Врахування побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу засідання	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.62
3	Вчасне отримання повістки та повідомлення про розгляд справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.72

4	Обґрунтованість затримки/ перенесення слухань у розгляді справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.4
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		3.72

Сприйняття роботи судді:

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.82
2	Коректність, доброзичливість, ввічливість	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.94
3	Належна підготовка до справи та знання справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.86
4	Надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.56
5	Дотримання процедури розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.64
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		3.76

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	
2	Рішення на користь респондента	Відсотки	
		«Так»	46%
		«Ні»	36%
		не бажають відповісти	18%
3	Наміри респондента оскаржувати рішення	Відсотки	
		«Так»	44%
		«Ні»	42%
		не бажають відповісти	14%

4	Отримання респондентами тексту рішення по справі	Відсотки «Так» «Ні» не бажають відповісти	60% 26% 14%
5	Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі	Відсотки «Так» «Ні» не бажають відповісти	62% 18% 20%
6	Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	2.47
7	Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	2.38
8	Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чиї справи вже завершено	Число	109
9	Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду	Число	16
10	Середня кількість візитів до суду, що не були пов'язані з судовими засіданнями	Число	64

3. Висновки та пропозиції

Під час проведення опитувань відмічено, що більшість громадян, учасників процесу, які відвідували Апеляційний суд Київської області та запрошувались до проведення опитування, відмовлялись від його проведення у зв'язку з його об'ємністю та не бажанням витратити час на інтерв'юера.

Разом з тим, ті особи, які погодились на проведення інтерв'ю, повідомили інтерв'юера про складність його проведення, і під час закінчення опитування, намагались відмовитись від такого проведення. Однак, завдяки зусиллям інтерв'юера, воно було закінчено.

Аналізуючи отримані дані, де показниками були числові значення від 1 (дуже погано) до 5 (дуже добре), в основному середніми показниками є стале число 3.5, що свідчить про середній рівень задоволеності громадян наданими послугами. Такі показники можуть бути покращені шляхом розвантаження телефонних ліній в канцелярію суду, впровадження он-лайн допомоги громадян в доступі до правосуддя, своєчасної, поновної та компетентної надання відповіді на поставлені громадянами запитання, як по телефону, так і в канцелярії суду. Рекомендовано розробити заходи по вирішенню питань, які отримали найменші оцінки та за підсумками виконання таких заходів, провести повторне опитування, щоб побачити динаміку чи зафіксувати статику, з'ясувавши її причину.

Звіт підготовлено
Начальником відділу
організаційного забезпечення
діяльності голови суду та його заступників
Алімовою О.М.

ПЛАН ВДОСКОНАЛЕННЯ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ СУДУ

ВСТУП

Відповідно до наказу керівника апарату Апеляційного суду Київської області №22-од/ка від 13.10.2016, в приміщенні суду з 01 листопада по 30 грудня 2016 року проведено оцінювання роботи суду за модулем «Задоволеність роботою суду учасниками проваджень».

Основною методологією опитування були картки громадського звітування громадян-учасників судових проваджень, які заповнені за допомогою методу інтерв'ювання.

Форма анкети затверджена рішенням Ради суддів України №28 від 02 квітня 2015 року.

Опитування проводилося шляхом випадкової вибірки.

Характерним показником є те, що з запрошених до опитування 292 осіб в опитування участь взяли 50 осіб, відмовилися від опитування 242 особи.

Відповідно до висновків та пропозицій за результатами оцінювання, громадяни відмовлялися від проведення у зв'язку з його об'ємністю та складністю.

За результатами аналізу показників, середнім показником є стале число 3,5, що свідчить про середній рівень задоволеності громадян наданими послугами.

Показники можуть бути покращені шляхом розвантаження телефонних ліній в канцелярію суду, впровадженні он-лайн допомоги громадян в доступі до правосуддя.

Рекомендовано розробити заходи по вирішенню питань, які отримали найменші оцінки та за підсумками виконання заходів провести повторне оцінювання, щоб побачити динаміку чи зафіксувати статистику, з'ясувавши її причину.

МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ СУДУ

Очікуваними позитивними результатами, що будуть досягнуті, якщо суд виконає цей план дій, буде: значне підвищення якості роботи суду, зменшення навантаження на роботу працівників апарату суду та підвищення рівня довіри громадськості до суду.

Відповідно до п.3 звіту за результатами оцінювання роботи апеляційного суду Київської області в 2016-2017 р.р., висновки та пропозиції викладено з врахуванням отриманих даних середніх показників 3.5.

Разом з тим, розглянувши показники, встановлено, що найменшими є показники:

1. чи зручно паркувати автомобіль біля будівлі суду - **2.1.**

Зазначений показник не може бути покращений ні самим судом, ні за допомогою залучення адміністративних чи фінансових ресурсів у зв'язку з неможливістю облаштування парковки біля адміністративної будівлі.

2. чи люди з інвалідністю можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду - **2.44.**

Зазначений показник може бути покращений і самим судом, і за допомогою залучення адміністративних чи фінансових ресурсів, вказана робота вже розпочата.

Перелік дій, термінів виконання та відповідальні особи

№	Опис дії	Термін виконання	Відповідальні особи	Примітка
1	Безперешкодний доступ до приміщення суду і користування послугами суду особам з інвалідністю: - облаштування перепадів висоти порогів в коридорі та залах судових засідань першого поверху скосами. - облаштування вестибюлю суду схемою 1-го	жовтень 2017	Фесенко Ю.М.	

	поверху та табличками- вказівниками зі шрифтом Брайля			
3	Впровадження допомоги громадянам в доступі до правосуддя: встановлення додаткових телефонних ліній у відділі забезпечення діяльності судової палати у цивільних справах і у відділі судової статистики та узагальнення судової практики	жовтень 2017	Фесенко Ю.М.	
4	Проведення навчань з працівниками апарату суду, які працюють з громадянами з метою виявлення об'єктивних та суб'єктивних факторів для попередження конфліктних ситуацій	вересень 2017	Зельдич О.М.	
5	Проведення навчань з працівниками апарату суду на предмет спілкування з людьми з обмеженими можливостями	жовтень 2017	Зельдич О.М.	
5	Встановлення інформаційних моніторів для забезпечення транслявання інформації про судові засідання, послуги та процедури, правила поведінки у суді, права та обов'язки сторін у судовому засіданні, і т.д.	грудень 2017	Алімова О.М. (інформаційне наповнення) спільно з Фесенко Ю.М. (технічне виконання)	
6	Налаштування в сервісі он-лайн пошуку справи	липень 2017	Алімова О.М. за технічної	

на сайті суду (стадії розгляду, дати призначеного засідання, дати повернення до суду першої інстанції, тощо) додаткової опції «дата повернення справи до суду першої інстанції»		підтримки ДП «ІСС»	
---	--	--------------------	--

1. Очікувані конкретні досягнення

Зменшення навантаження на роботу працівників апарату суду та підвищення рівня довіри громадськості до суду шляхом максимального застосування можливостей сучасних інформаційних технологій.

Впровадження сервісу бронювання актового залу Апеляційного суду Київської області, що дозволить оперативне отримання інформації щодо його завантаженості на запит керівництва та суддів суду, Національної школи суддів України та інших зацікавлених осіб.

Отримання громадянами якісної та оперативної інформації, що покращить прозорість роботи суду.

Безперешкодний доступ до приміщення суду і користування послугами суду особам з інвалідністю.

2. Необхідні людські ресурси для виконання дій

Необхідні людські ресурси для виконання дій є в наявності, а саме: начальники та працівники відділів: матеріально-технічного забезпечення, організаційного забезпечення діяльності голови суду та його заступників і планування, фінансування та звітності, а також прес-секретар суду.

3. Необхідне фінансування

Для виконання запланованих заходів необхідне залучення додаткових коштів, які в поточному році витрати не були прогнозовані.

4. Можливі ризики

Відсутність можливості у ДСА України, як розпорядника коштів, виділення додаткових коштів, не передбачених у кошторисі на 2017 рік.

5. Комунікації з громадськістю

За допомогою прес-секретаря суду розповсюдити інформацію щодо виконання плану серед громадськості: на власному сайті суду, на інших інформаційних ресурсах, шляхом розміщення на видному місці друкованої інформації для відвідувачів суду.

6. Узагальнення та аналіз даних

Для узагальнення даних різних модулів оцінювання з метою з'ясування відповідності суду стандартам та критеріям, що пропонує пілотна система оцінки, до порівняння щодо порушення термінів розгляду справ взято дані оцінювання роботи суду за модулем «Задоволеність роботою суду учасниками проваджень» та статистичні дані суду.

Згідно статистичних даних суду, протягом 2016 року розглянуто:

- Цивільних проваджень - 6125, з яких з порушенням строків розгляду – 158 (2,6 %)
- Кримінальних проваджень - 2181, з яких з порушенням строків розгляду – 5 (0,3 %)

Згідно даних оцінювання роботи суду за 2016 рік, громадянами зазначено загальний індекс дотримання термінів судового розгляду 3,72 (одиниці виміру від 1 до 5), що становить 74,4 %.

Тобто, за результатами оцінювання, респонденти вважають, що порушення термінів судового розгляду було допущено в 25,6 % судових проваджень.

Водночас, статистичні дані суду є суттєво нижчими, що свідчить про суперечності між суб'єктивним сприйняттям громадян-учасників проваджень термінів судового розгляду та дотриманням строків згідно процесуальних кодексів.

7. Висновки та рекомендації

Оскільки 84 % учасників судових проваджень користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет, у разі виконання пунктів плану щодо повного налаштування на сайті суду сервісу он-лайн пошуку стадій розгляду справи, відкриття додаткових телефонних ліній, це значно покращить показники отримання якісної та оперативної інформації та прозорості роботи суду, і при цьому зменшить навантаження на працівників суду.

Рекомендовано: з врахуванням фактичного виконання даного плану, провести повторне опитування громадян до кінця 2017 року, за наслідками чого

скласти звіт у січні – лютому 2018 року, проаналізувати динаміку, підготувати відповідні висновки та рекомендації у березні 2018 році, з огляду на які внести пропозиції до плану роботи Апеляційного суду Київської області 2018 року.